

Bijlage 5A

Programma van Eisen

Perceel 1

Comfort schoonmaak
metrostations Oostlijn en Ringlijn en
tramhaltes Amstelveenlijn en IJ-tram

Referentienummer	2021-03
Datum	22 februari 2021
Status	Definitief
Versie	1.1

1	ALGEMEEN	3
1.1	PERCEELINDELING	3
2	UITGANGSPUNTEN	3
2.1	WERKBARE DAGEN.....	3
2.2	WERKTIJDEN	3
2.3	OPLEVERSTATEN	4
2.4	GRAFFITI	4
2.5	CALCULATIEMODEL	5
2.6	ELEMENTEN PER STATION.....	5
2.7	MACHINES	5
2.8	AFVALTRANSPORT	6
2.9	BRANDMELDINSTALLATIES (BMI)	6
2.10	CONTRACTMUTATIES.....	6
2.11	REGIE WERKZAAMHEDEN.....	6
2.12	NULMETING	8
2.13	ROLTRAPPEN EN LIFTEN	8
2.14	TOEGANGSPOORTEN (GATES)	9
2.15	RVS	9
2.16	BEPERKINGEN MET BETREKKING TOT BUITENTEMPERATUUR	9
2.17	NACHTELIJKE SLUITING STATIONS	9
2.18	DIGITAAL STATIONS DOSSIER	9
2.19	WERKKASTEN	10
2.20	RICHTLIJNEN M.B.T. VEILIGHEID.....	10
2.21	SLEUTELPROCEDURE	11
2.22	CONTRACTORPASSEN	12
2.23	PARKEERVRIJSTELLING	12
2.24	NALOOPRONDEN.....	12
2.25	STATION AMSTEL EN STATION DUIVENDRECHT	13
2.26	VERWIJDEREN KAUWGOM, ONKRUID, ALGEN MOS ETC.	13
2.27	RECLAMEBORDEN EN ABRI'S	13
2.28	DESKUNDIGE UITVOERING	13
2.29	UITVOERINGSPLANNING.....	13
3	GRAFFITI	13
4	GLADHEIDBESTRIJDING	14
5	SANITAIRE BENODIGDHEDEN	14
6	PERIODIEK ONDERHOUD	15
7	GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD.....	15
8	MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU	15
8.1	VERVOER MATERIAAL, MIDDELEN, MACHINES	15
8.2	MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	15
8.3	TOELATINGSEISEN MACHINES	16
8.4	MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID	16
8.5	MILIEU.....	17

9	PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	17
9.1	PERSONEEL.....	17
9.2	CODE VERANTWOORDELIJK MARKTGEDRAG.....	18
9.3	SOCIAL RETURN	18
9.4	PILOT INZET SROI	21
9.5	LEGITIMATIE	22
9.6	BEDRIJFSKLEDING.....	22
9.7	BEREIKBAARHEID	22
9.8	OPLEIDINGSEISEN MEDEWERKERS	22
9.9	TOEZICHT	23
9.10	JEUGD.....	23
9.11	SCHADE	23
10	COMMUNICATIE	24
10.1	OVERLEG TUSSEN OPDRACHTGEVER EN DIENSTVERLENER.....	24
10.2	MANAGEMENTINFORMATIE.....	24
10.3	BEREIKBAARHEID BIJ CALAMITEITEN	24
10.4	STATION INFORMATIEBOEK	24

Bijlagen:

Per perceel is in de bijlagematrix inzichtelijk gemaakt welke bijlagen voor het betreffende perceel van toepassing zijn.

1 Algemeen

Alle informatie, zoals vermeld in dit PvE en de bijgevoegde documenten worden ter informatie aan de dienstverlener verschaft. Het is onder geen beding toegestaan de informatie uit dit PvE en/of uit de documenten dan wel delen ervan zonder toestemming van GVB vooraf aan derden te verstrekken dan wel voor andere doeleinden te gebruiken dan in het kader van de aanbesteding op te stellen offerte schoonmaakonderhoud metrostations.

1.1 Perceelindeling

De aanbesteding is verdeeld in onderstaande percelen:

Perceel 1	Comfort schoonmaak, Oostlijn, Ringlijn, Amstelveenlijn, IJtram
Perceel 2	Technische schoonmaak, Oostlijn, Ringlijn, Amstelveenlijn, IJtram Gelijkrichterstations

Onder comfort schoonmaak wordt verstaan; de schoonmaakwerkzaamheden welke een directe relatie hebben met het "comfortniveau" van de reiziger en vinden vrijwel alleen plaats binnen de reizigersgebieden, de zg. transferruimtes.

Onder technische schoonmaak wordt verstaan; de schoonmaakwerkzaamheden die een directe invloed hebben op de technische- en bouwkundige staat van de schoon te houden elementen en over het algemeen een specialistisch karakter hebben. Deze werkzaamheden vinden zowel binnen als buiten de reizigersgebieden plaats.

De werkzaamheden die, in de verschillende percelen, op de stations worden uitgevoerd hebben in een aantal gevallen een overlap. Een voorbeeld hiervan is het reinigen van vloeren. Hierbij is de dienstverlener van perceel 1 verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud en de dienstverlener van perceel 2 voor het periodieke onderhoud.

Dit geldt ook voor het legen van de afvalbakken en het verwijderen van losse vervuiling (propjes, blikjes, et cetera) op de Oostlijn ondergronds -en bovengronds wat door een derde partij, gericht op dagbesteding, wordt uitgevoerd.

Van de dienstverlener wordt een positieve en constructieve houding verwacht in een professionele samenwerking. Deze samenwerking is gericht op een optimale schoonmaakkwaliteit op de stations.

2 Uitgangspunten

2.1 Werkbare dagen

Bij GVB wordt gedurende 7 dagen per week, 365 dagen per jaar schoongemaakt.

2.2 Werktijden

Het is van belang dat uitvoering van het schoonmaakproces minimale hinder oplevert voor de reizigers. De werkzaamheden worden op de stations uitgevoerd binnen tijdsblokken en volgorde zoals aangegeven in de bijlagen.

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg met GVB vastgesteld. Waarbij GVB zich het recht voorbehoudt om in overleg met de dienstverlener de planning aan te passen op basis van de reizigersstromen per station. Aanpassingen in de planning kunnen slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van GVB.

2.3 Opleverstaten

GVB verkiest het om geen schoonmaakprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten. Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht schoongemaakt worden. De AQL waarden zoals omschreven in bijlage, kwaliteitshandboek, zijn hierbij de richtlijn. Overeenkomstig de opleverfrequentie in de bijlage Calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau.

De schoonmaakactiviteiten zijn, op basis van huidige en toekomstige reizigersaantallen, verdeeld in twee verschillende niveaus. in verschillende klassen. Deze klassen zijn gebaseerd op de reizigers aantallen en de daaraan gerelateerde vervuiling. De volgende onderverdeling is gemaakt:

- Klasse 1: Maandag, donderdag een volledige beurt en dinsdag, woensdag, vrijdag een naloop beurt
Zaterdag en zondag een naloop beurt.
- Klasse 2: Om de dag een volledige beurt en een naloop beurt. Het onderhoud heeft dus een repeterend karakter in een periode van twee weken.

Bij een volledige beurt voldoen alle genoemde elementen aan het vereiste opleverniveau. Bij een naloopbeurt voldoen een beperkt aantal elementen aan het vereiste opleverniveau. De elementen die niet in de naloopbeurt zijn opgenomen worden wel vrij gemaakt van “zichtbare verstoringen”.

Onder zichtbare verstoringen wordt verstaan, de aanwezigheid van afval op plaatsen waar dit de belevingskwaliteit van de reiziger negatief beïnvloed. Dit betreft “opvallende”, in de regel door publiek achtergelaten, aanwezige vervuiling.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Op vloeren: kranten, servetten, blikjes, drinkbekers, drank- en etensresten en andere vervuiling van vergelijkbare omvang.
- Drank- en/of etensresten op (glas)wanden, balustradeglas, gates, SOS-, Cico en Saldopalen.
- Aangebrachte graffiti en stickers. Voor graffiti geldt dat de graffiti met een oppervlakte 30 x 30 cm. Het aangegeven oppervlakte (vierkant) geldt als referentie maar kan ook een andere vorm hebben. Graffiti van groter formaat wordt gemeld aan de dienstverlener van perceel 2.

Indien vervuiling door lichaamseigen stoffen wordt aangetroffen, wordt dit gemeld bij de operator van de Centrale Afstand Bediening (CAB) van GVB. Aansluitend wordt de vervuiling op basis van regie verwijderd. Aangetroffen urine wordt direct door de dienstverlener verwijderd en is onderdeel van de reguliere werkzaamheden.

2.4 Graffiti

Het verwijderen c.q. voorkomen van graffiti is voor GVB één van de speerpunten in haar beleid met betrekking tot een schone en veilige reisomgeving voor de reizigers.

Onder graffiti wordt verstaan alle vormen van opschriften en tekeningen op muren, zonder toestemming van GVB. Onder graffiti wordt eveneens verstaan; stickers, affiches etc.

Het werkgebied voor het verwijderen van graffiti behelst alle in de ruimtestaat vermelde stations en bij behorende ruimten.

Graffiti met een oppervlakte 30 x 30 cm wordt in het dagelijkse proces door de dienstverlener van perceel 1 verwijderd. Het aangegeven oppervlakte (vierkant) geldt als referentie maar kan ook een andere vorm hebben.

Indien de dienstverlener van perceel 1 graffiti van groter formaat op het station aantreft of dat het op plaatsen zit waar specifieke machines of veiligheidsmaatregelen voor nodig zijn, wordt dit digitaal, inclusief een foto, gemeld bij de dienstverlener van perceel 2. De dienstverlener van perceel 2 zorgt ervoor dat de graffiti binnen de gestelde termijnen wordt verwijderd en meldt dit af bij de dienstverlener van perceel 1.

2.4.1 *Inzet materialen en middelen graffiti*

Vrijwel alle geveldelen en elementen zijn voorzien van een coating of zijn eenvoudig te reinigen. De dienstverlener zet, in overleg en na goedkeuring van GVB, voor het verwijderen van graffiti daarvoor geëigende materialen en middelen in die het milieu minimaal belasten en de aangebrachte coatings niet beschadigen.

2.4.2 *Registratie*

De dienstverlener houdt een voor GVB duidelijke en digitaal inzichtelijke registratie bij van alle, gemelde en afgemelde graffiti. Deze registratie betreft foto's van de te verwijderen graffiti voor verwijdering en na verwijdering. Tevens wordt het oppervlak (omvang in m²) van de graffiti inzichtelijk gemaakt. Deze registratie vindt op stations niveau plaats.

Registratie vindt plaats in het GRIP systeem van GVB.

2.5 **Calculatiemodel**

De bijlage Calculatiemodel en de daarin opgenomen gegevens is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks zullen zich verschillen met de werkelijkheid gaan voordoen door mogelijke renovaties, verbouwingen en verhuizingen in de toekomst.

De uitgangspunten in de bijlage Calculatiemodel vormen de basis voor de calculatie van de dienstverlener bij de start van het contract. Toekomstige wijzigingen in de ruimtestaat na gunning, worden in de calculatie doorgevoerd en verrekend op basis van de opgegeven kengetallen en tarieven van de dienstverlener.

2.6 **Elementen per station**

Ter indicatie is een overzicht van het aantal elementen per station opgenomen in de bijlagen. Uitgangspunt is dat alle huidige in een ruimte aanwezige elementen onderdeel zijn van de werkzaamheden.

2.7 **Machines**

Een actueel overzicht van machines die door de dienstverlener worden ingezet wordt opgenomen in de bijlage Calculatiemodel. Wijziging in machines vindt alleen plaats na goedkeuring door GVB. Bij wijziging in machines gelden de volgende afspraken:

- Investeringskosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien GVB vooraf goedkeuring heeft gegeven aan een gespecificeerd investeringsvoorstel van de dienstverlener.
- Investeringsvoorstellen zijn gespecificeerd naar aanschafkosten, onderhoudskosten, afschrijvingstermijn, renteverlies en verzekeringskosten.

- Alle slijtvaste en niet slijtvaste onderdelen van machines zijn opgenomen in het onderhouds- en investeringsplan. De kosten voor het gebruik van borstels, filters, etc. zijn voor rekening van de dienstverlener.

Door het specifieke karakter van de werkomgeving wordt van de dienstverlener verwacht dat de in te zetten machines geschikt zijn voor de aard van de werkzaamheden, omgeving en de vereiste opleverkwaliteit.

2.8 Afvaltransport

Overeenkomstig de opleverstaat wordt afval ingezameld. Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponneerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. Deze afvalcontainers zijn op ieder station aanwezig. Het is ten strengste verboden om afval met de metrotreinen te vervoeren. Indien GVB constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals opgenomen in de SLA.

2.9 Brandmeldinstallaties (BMI)

Op diverse stations is er sprake van een BMI. In de bijlage BMI installaties is inzichtelijk welke stations het betreft. Bepaalde werkzaamheden kunnen storingen veroorzaken en hierdoor van invloed zijn op de juiste werking van de BMI. In de bijlage is opgenomen hoe de dienstverlener op stations met een BMI dient te handelen.

2.10 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van stations niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal stations, renovatieperiodes of mutaties in uitvoeringsfrequenties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan derhalve geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt GVB dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

Contractmutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener. Verrekening vindt plaats vanaf de operationele ingangsdatum, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven.

Mutaties worden door GVB doorgevoerd in het calculatiemodel.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor GVB en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van GVB en de dienstverlener. GVB verwacht hierin een proactieve rol van de dienstverlener.

2.11 Regie werkzaamheden

2.11.1 Vandalisme

De dienstverlener meldt vandalisme direct.

- Vandalisme betreffende de gates, gateline (barriers en service deuren), kaartautomaten (AVM-TVM), oplaadpunten, camera's, SOS-, Cico, TVM en saldopalen worden gemeld bij het Observantie Communicatie Centrum (OCC) bereikbaar onder nummer 020-4606313.

- Al het overige vandalisme (glasbreuk, overlast zwervers, bekrassing van apparaten enzovoorts) wordt gemeld bij de operator van de Centrale Afstand Bediening (CAB) bereikbaar onder nummer 020-4607154.

De melding wordt voorzien van station, ruimte, omschrijving van vandalisme, datum/tijd van constatering en ondernomen actie, ondersteunt met digitale foto's.

De dienstverlener voert de schoonmaakactiviteiten ten gevolge van vandalisme direct na de melding uit.

De werkzaamheden vinden op regiebasis plaats, waarbij de dienstverlener achteraf onder vermelding van datum, tijd, station, SAP meldingsnummer, inzet uren en uurtarief deze kosten in rekening kan brengen bij GVB. De regielijsten worden maandelijks door de dienstverlener aangeleverd.

Vandalisme wat met grote regelmaat voorkomt, betreft het indrukken van de breekglasjes van de service deuren in de gateline. Van de dienstverlener wordt verwacht dat het vervangen van deze glasjes worden meegenomen in het dagelijks onderhoud. Het constateren van kapotte breekglasjes hoeft niet te worden gemeld bij het Observantie Communicatie Centrum (OCC) of de operator van de Centrale Afstand Bediening (CAB).

Het vervangen van deze glasjes kan worden opgenomen op de regielijst. GVB draagt zorg voor de levering van de glasjes, deze kan de dienstverlener aanvragen via werkvoorbereiding.

De dienstverlener houdt een voor GVB duidelijke en digitaal inzichtelijke registratie bij van alle gemelde vandalisme. Deze registratie betreft tevens foto's van de situatie van vandalisme voor en na de ondernomen actie van de dienstverlener. Deze registratie vindt plaats op stations niveau.

2.11.2 Prijzen afroepwerkzaamheden

Het is mogelijk dat GVB, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Indien van toepassing maakt de dienstverlener op basis van de vraagstelling van GVB een gespecificeerde offerte. Na goedkeuring en formele opdracht door GVB voert de dienstverlener de werkzaamheden binnen de overeengekomen tijdperiode uit.

Eenmalige opdrachten < € 250,-- waar geen aparte offerte voor wordt opgevraagd aan de dienstverlener, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van GVB. Een eenmalige opdracht, door een medewerker van de afdeling stations beheer, zal schriftelijk (digitaal) geschieden. Voor een eenmalige opdracht van de operator van de Centrale Afstand Bediening (CAB) zal aan de dienstverlener een opdrachtnummer worden verstrekt.

Facturering van eenmalige werkzaamheden vindt altijd plaats onder vermelding van een opdrachtbevestiging of opdrachtnummer. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van GVB. Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de dienstverlener voor correcte uitvoering ondertekend; de dienstverlener behoudt het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden met een kopie van de originele opdrachtbon. Facturen zonder ondertekende opdrachtbon worden niet in behandeling genomen.

2.12 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met GVB en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de schoonmaakwerkzaamheden die in de nieuwe overeenkomst onder “comfort schoonmaak” vallen. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met GVB en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. Indien de vertrekkende dienstverlener de overeengekomen herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die GVB voor het herstel maakt in mindering gebracht op de laatste factuur van de dienstverlener. GVB verzoekt in dit geval aan de nieuwe dienstverlener een offerte uit te brengen voor de betreffende herstelwerkzaamheden.

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

2.13 Roltrappen en liften

Bij de uitvoering van werkzaamheden aan en nabij roltrappen en liften houdt de dienstverlener zich aan de volgende uitgangspunten:

- De te gebruiken materialen, middelen en methodieken worden vooraf afgestemd met GVB. Zonder toestemming van GVB mogen, door de dienstverlener, voorgestelde materialen, middelen en methodieken dit niet worden gebruikt.
- Er worden te allen tijde maatregelen getroffen om waterschade of andere schade door ondeskundig handelen tijdens het uitvoeringsproces, te voorkomen.
- De werkzaamheden worden uitgevoerd met in acht name van de EN-115 normen.
- Medewerkers van de dienstverlener die werkzaamheden uitvoeren, zijn in bezit van de volgende diploma's of certificaten:
 - VCA basis
 - Veilig werken in en rondom liften
 - Veilig werken rondom roltrappen
- Voorafgaand aan reiniging van elementen van de roltrappen worden deze door de dienstverlener stilgezet. Instructies hiervoor zijn in de bijlagen opgenomen. Er mogen geen werkzaamheden worden uitgevoerd aan in bedrijf zijnde roltrappen.
- Medewerkers zijn bekend hoe zij in noodsituaties roltrappen en liften kunnen uitschakelen. De medewerkers van de dienstverlener ontvangen hiervoor van GVB een instructie met betrekking tot het starten en stoppen van roltrappen.
- Er mogen geen machines over de roltrappen verplaatst worden.

Alle schade, ontstaan door ondeskundig handelen door medewerkers van de dienstverlener, wordt verhaald op de dienstverlener.

2.14 Toegangspoorten (Gates)

De dienstverlener verzorgt conform de opleverstaten het reinigen van de toegangspoorten (Gates). De dienstverlener treft te allen tijde maatregelen om waterschade of andere schade door ondeskundig handelen, te voorkomen. Alle schade door ondeskundig handelen door de dienstverlener wordt verhaald op de dienstverlener. Tijdens het schoonmaakonderhoud van de toegangspoorten wordt door de dienstverlener voorkomen dat de passagiersstroom wordt belemmerd. Dit betekent dat er slechts één poort per toegangsdeel tegelijkertijd mag worden schoongemaakt en ook dat eventuele hindernissen bij een ontruimingsalarm direct weggenomen worden.

2.15 RVS

Er wordt op de stations veel gebruik gemaakt van RVS afwerkmaterialen. De dienstverlener adviseert GVB met welke producten optimaal reinigings- en onderhoudsresultaat wordt bereikt en gebruikt deze producten na goedkeuring door GVB.

Er mogen geen producten worden gebruikt die schade veroorzaken aan de RVS afwerkmaterialen of hinderlijk zijn voor, of schade veroorzaken aan, eigendommen van reizigers. Het gebruik van NANO technologie is niet toegestaan.

2.16 Beperkingen met betrekking tot buitentemperatuur

Indien de buitentemperatuur lager is dan +4°C sluit de dienstverlener op een aantal stations de watertappunten af op momenten dat er geen werkzaamheden door de dienstverlener worden uitgevoerd. GVB geeft indien dit het geval is hiervoor de opdracht aan de dienstverlener. GVB verwacht hier vanuit de dienstverlener een proactieve houding in ter voorkoming van schade. Indien de dienstverlener deze opdracht niet of niet juist uitvoert zullen alle kosten, voortvloeiende uit hierdoor ontstane schade, worden verhaald op de dienstverlener.

2.17 Nachtelijke sluiting stations

GVB draagt er zorg voor dat een aantal stations tussen 01.00 uur en 05.00 uur afgesloten worden voor derden. De dienstverlener ontvangt sleutels van de toegangshekken voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden in het tijdvak van sluiting. Waar mogelijk wordt door de dienstverlener zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de loopdeuren.

Het betreft de volgende stations:

Nieuwmarkt, Waterlooplein, Weesperplein, Wibautstraat, Amstel, Duivendrecht, Gaasperplas, Gein Rai, Zuid, Lelylaan, Sloterdijk en Isolatorweg.

Dit aantal stations kan gedurende de contractperiode wijzigen.

2.18 Digitaal stations dossier

De dienstverlener zorgt er voor dat GVB te allen tijde digitaal over actuele contractinformatie kan beschikken in het GRIP systeem van GVB. Hierbij kan, op stations niveau, minimaal informatie over onderstaande onderwerpen worden ingezien:

- PvE met bijlagen en procedures
- Graffiti registraties (melding, afhandeling etc.)
- Gemelde vandalisme en storingen incl. (CAB) meldingsnummer, wijze van afhandeling, etc.
- Stations informatieboek
- Veiligheidsbladen
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;

- opleidingsplan, certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de stations van GVB werkzaam zijnde medewerkers;
- certificaten van keuringen en/of inspectieverslagen van machines en overige- elektrisch materieel;
- Personeelsoverzicht
- Planningen

E.e.a. zoals ook opgenomen in de SLA. De definitieve inhoud van het digitale dossier wordt na gunning vastgesteld.

2.19 Werkkasten

De dienstverlener heeft op de stations van de Oost- en Ringlijn en IJtram de beschikking over een afsluitbare werkruimte/kast. Een uitzondering hierop is station Amstel, Duivendrecht en Bimhuis. Hier zijn geen werkruimte/kast aanwezig. Op de Amstelveen zijn geen werkruimten/kasten aanwezig met uitzondering van station Oranjebaan en Uilenstede waar een containerruimte is.

Daar waar geen werkruimte/kast aanwezig is draagt de dienstverlener zorg voor eigen opslag van materiaal en middelen.

2.20 Richtlijnen m.b.t. veiligheid

Uit veiligheidsoverwegingen mogen reizigersstromen nimmer worden beperkt of gehinderd door de uitvoering van werkzaamheden door de dienstverlener. Toegangswegen en stijpunten mogen niet worden geblokkeerd.

Alle medewerkers (uitvoering en leiding) van de dienstverlener worden door de dienstverlener in het bezit gesteld van bijlage “Voorschriften veilig werken metro”. Deze wordt kosteloos door GVB verstrekt.

De dienstverlener verplicht zich te conformeren aan alle voorschriften, regels en gedragingen zoals vermeldt in dit document en de bijbehorende bijlagen. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de stations van GVB worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden. De dienstverlener draagt er zorg voor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd.

GVB ontvangt een overzicht met handtekeningen van de medewerkers dat alle, voor de medewerker van belang zijnde, veiligheidsinstructies zijn ontvangen en de inhoud gelezen en begrepen is. Dit overzicht is te allen tijde actueel en digitaal inzichtelijk voor GVB.

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften en de voorschriften die staan vermeld in de “Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf.”

De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van materialen, middelen, machines en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van ter beschikking gestelde, vereiste of gebruikte veiligheidsmiddelen is GVB gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken.

Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en de geconstateerde tekortkoming niet heeft hersteld, informeert GVB daartoe geëigende controle instanties. De aan GVB opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

Algemene regel bij GVB is “je werkt veilig of je werkt niet”.

Onveilige situaties op de stations van GVB worden direct gemeld aan het GVB.

2.20.1 *Digitaal veiligheidspaspoort (DVP)*

Van alle medewerkers van de dienstverlener wordt verwacht dat zij in het bezit zijn van een digitaal veiligheidspaspoort (DVP) en de volgende bijbehorende certificaten:

- Veiligheidsbewustzijn training (Metro)
- Veiligheid en toegang op de metrobaan (VTOM)
- VCA basis of VOL (afhankelijk van de functie)

Medewerkers die niet in het bezit zijn van deze certificaten mogen geen werkzaamheden uitvoeren. Bij constatering wordt de betreffende medewerker direct de toegang het station ontzegd en wordt de contractorpas ingenomen door GVB.

Alle medewerkers dragen tijdens het uitvoeren van werkzaamheden een geldig DVP bij zich en kunnen dit te allen tijde tonen. Indien een medewerker van de dienstverlener het DVP niet kan tonen is GVB gerechtigd betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de stations te ontzeggen.

2.20.2 *Inzet persoonlijke bescherming middelen (PBM's)*

De dienstverlener is verplicht om de medewerkers te voorzien van alle benodigde PBM's. Tevens is de dienstverlener verplicht continue toezicht te houden op het correct gebruik van deze PBM's. Indien GVB constateert dat de PBM's niet of niet correct worden gedragen, is GVB gerechtigd de werkzaamheden te doen staken en de medewerker de toegang tot de stations te ontzeggen.

2.20.3 *VeiligheidsPersoon Metro en/of Leider Lokale Veiligheid*

Indien werkzaamheden binnen het PVR (Profiel van Vrije Ruimte) worden uitgevoerd worden onderstaande regels door medewerkers van de dienstverlener in acht genomen:

- De medewerker blijft zo ver als mogelijk bij de perronrand vandaan.
- De medewerker heeft het gezicht in de richting van waar de metro aan kan komen rijden.
- Indien de metro nadert steekt de medewerker zijn hand op naar de machinist ten teken dat hij de metro gezien heeft.

Bij constatering van het niet naleven van bovengenoemde veiligheidsmaatregelen, is GVB gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken.

2.20.4 *Minimale groepsgrootte*

Uit het oogpunt van persoonlijke veiligheid worden de werkzaamheden op de stations te allen tijde door twee medewerkers van de dienstverlener uitgevoerd.

2.21 Sleutelprocedure

GVB hanteert voor de uitgifte van sleutels een specifieke procedure. In de bijlage Algemene voorwaarden EMMA, treft u deze procedure aan. De dienstverlener conformeert zich aan deze procedure.

De sleutels worden op persoonsniveau uitgegeven en worden derhalve door de medewerkers zelf opgehaald en bij uitdiensttreding ingeleverd bij GVB.

Voor tijdelijke krachten wordt door GVB een beperkt aantal sleutels als “algemene” sleutel beschikbaar gesteld. Deze sleutels staan op naam van de verantwoordelijk leidinggevende van de dienstverlener. De dienstverlener houdt van de uitgifte van sleutels een eigen administratie bij. Bij verlies bedraagt de boete € 250,00 per sleutel. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door GVB ingenomen.

2.22 Contractorpassen

Voor iedere medewerker van de dienstverlener geldt dat hij/zij in het bezit is van een geldige contractorpas. Deze contractorpassen worden op persoonsniveau uitgegeven door GVB. De procedure voor het verkrijgen en gebruik van contractorpassen treft u aan in de bijlage Gebruiksovereenkomst Contractorpas.

Zonder contractorpas heeft men geen toegang tot de stations. Het is ten strengste verboden om met meerdere personen gebruik te maken van één contractorpas of gebruik te maken van de contractorpas, anders dan voor het uitvoeren van werkzaamheden in opdracht van GVB. De contractor passen zijn niet geldig voor toegang tot de stations van de Amstelveenlijn. Dit is ook niet noodzakelijk omdat de stations vrij toegankelijk zijn.

Bij verlies van de contractorpas bedraagt de boete € 50,00 per pas. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de contractorpas wordt deze door GVB ingenomen.

De contractorpassen worden op persoonsniveau uitgegeven en worden derhalve door de medewerkers zelf opgehaald en bij uitdiensttreding ingeleverd bij GVB. Voor tijdelijke krachten wordt door GVB een beperkt aantal contractorpassen als “algemene” contractorpas beschikbaar gesteld. Deze contractorpassen staan op naam van de verantwoordelijk leidinggevende van de dienstverlener. De dienstverlener houdt hier een eigen administratie van bij.

2.23 Parkeervrijstelling

Indien de uitvoering van de werkzaamheden dit noodzakelijk acht, kunnen er door GVB parkeervrijstelling worden verstrekt. Een voorbeeld van de parkeervrijstelling treft u aan in de bijlage Vrijstelling. De uitgifte van parkeervrijstellingen vindt éénmaal per maand plaats. De dienstverlener houdt hier, bij het aanvragen van parkeervrijstellingen, rekening mee.

De parkeervrijstelling mag formeel gebruikt worden indien er dicht bij een station geparkeerd moet worden voor het oplossen van storingen of bij een calamiteit. Voor het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden wordt het gebruik van deze parkeervrijstelling gedoogd. Misbruik van de parkeervrijstelling door de dienstverlener resulteert in het intrekken van de parkeervrijstelling. Tevens worden bij misbruik de kosten van de parkeervrijstelling in rekening gebracht bij de dienstverlener evenals de gevolgkosten van dit misbruik.

Het is in Amsterdam een zeer omstreden regeling, waarbij het openbaar gezag vaak overgaat tot verbaliseren of zelfs wegslepen en dat daarna de legitimiteit zal moeten worden aangetoond dat de reden waarvoor de auto(s) geparkeerd stonden, zoals ze werden aangetroffen, voor het werk noodzakelijk was. Kosten als gevolg van het verbaliseren zijn voor rekening van de dienstverlener.

2.24 Naloopronden

Naast de werkzaamheden zoals omschreven in de opleverstaten, worden er op een aantal stations aanvullende naloopronden afvalbakken of vloeren uitgevoerd. De stations waar dit van toepassing is, zijn opgenomen in de bijlage calculatiemodel en in de bijlage uitvoeringstijden stations.

2.25 Station Amstel en Station Duivendrecht

Voor de stations Amstel en Duivendrecht is alleen het onderhoud, van de gates en de aanwezige Cico's en TVM van toepassing.

2.26 Verwijderen kauwgom, onkruid, algen mos etc.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het permanent kauwgom, onkruid-, alg- en mos vrijhouden van alle in de ruimtestaat aangegeven, publiekstoegankelijke, ruimten.

Kauwgom wordt dagelijks verwijderd. Ten aanzien van het verwijderen van onkruid, algen en mos gebruikt de dienstverlener hiervoor alleen door GVB goedgekeurde middelen.

2.27 Reclameborden en Abri's

De dienstverlener is niet verantwoordelijk voor het schoonmaakonderhoud van de reclameborden en abri's (glas en bijbehorend meubilair). De vloeren van de abri's worden in het dagelijkse onderhoud van de perrons door de dienstverlener gereinigd.

Indien door de dienstverlener op de zitplaatsen verstoringen worden aangetroffen waardoor de zitplaatsen niet gebruikt kunnen worden, wordt dit gemeld bij de operator van de Centrale Afstand Bediening (CAB) conform de procedure regiewerkzaamheden in dit document.

2.28 Deskundige uitvoering

GVB gaat er van uit dat de dienstverlener de werkzaamheden op deskundige wijze uitvoert. Indien de dienstverlener voor het reinigen van elementen gebruik wil maken van hogedrukreinigers, houdt de dienstverlener er rekening mee dat de waterdruk -en temperatuur beperkt wordt om schade aan epoxy afwerklagen, coatings, schilderwerk, abri's en technische elementen als BMI, klokken, gates, ombouw roltrappen, liften etc. te voorkomen.

2.29 Uitvoeringsplanning

De dienstverlener zorgt voor een duidelijk planning van tijden waarop de dagelijkse werkzaamheden op de stations worden uitgevoerd. Deze planning is te allen tijde actueel en digitaal beschikbaar.

3 Graffiti

Het verwijderen c.q. voorkomen van graffiti is voor GVB één van de speerpunten in haar beleid met betrekking tot een schone en veilige reisomgeving voor de reizigers.

Onder graffiti wordt verstaan alle vormen van opschriften en tekeningen op muren, zonder toestemming van GVB. Onder graffiti wordt eveneens verstaan; stickers, affiches etc. Het werkgebied voor het verwijderen van graffiti behelst alle in de ruimtestaat vermelde stations en bij behorende ruimten.

Het verwijderen van graffiti van alle elementen wordt uitgevoerd door de dienstverlener van perceel 2.

Indien de dienstverlener van perceel 1 graffiti op het station aantreft wordt dit digitaal, inclusief een foto, gemeld bij de dienstverlener van perceel 2. De dienstverlener van perceel 2 zorgt ervoor dat de graffiti binnen de daarvoor gestelde termijnen wordt verwijderd en meldt dit af bij de dienstverlener van perceel 1.

4 Gladheidbestrijding

Het primaire proces van GVB komt in acuut gevaar indien zich plotseling sneeuw- en/of ijzelvorming voordoet. Het verwijderen van sneeuw en/of ijzel is een activiteit die conform de bijlage Procedure gladheidbestrijding door de dienstverlener wordt uitgevoerd.

Conform de bijlage Calculatiemodel geeft de dienstverlener beurt prijzen voor het aanbrengen van gladheidsbestrijdingsmiddelen.

Het verwijderen van sneeuw vindt plaats op basis van regie. Bij de doorbelasting van deze regie kosten houdt de dienstverlener rekening met een compensatie van de niet ingezette uren voor reguliere werkzaamheden. Dit betreft de uren voor werkzaamheden die niet uitgevoerd konden worden door de sneeuwval.

GVB behoudt zich het recht voor om de dienstverlener opdracht te geven bepaalde werkzaamheden niet uit te voeren en de daardoor vrijgekomen uren te besteden aan het verwijderen van sneeuw. De dienstverlener draagt er zorg voor dat voor aanvang –en gedurende de winterperiode alle voor gladheidbestrijding (sneeuw en/of ijzel) benodigde materialen, machines en middelen direct operationeel inzetbaar en op voorraad zijn.

5 Sanitaire benodigdheden

Levering en aanvullen van sanitaire benodigdheden valt onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer.

Per station is altijd een voldoende voorraad aanwezig met een maximale stock voorraad voor één maand. De dienstverlener levert in de managementinformatie een overzicht aan van het verbruik op stations niveau.

De aanwezige dispensers zijn eigendom van GVB.

5.1.1 Aftekenlijsten sanitaire ruimten

In alle sanitaire ruimten wordt door de dienstverlener een zogenaamde aftekenlijst (inclusief de hiervoor benodigde voorziening) in overleg met GVB opgehangen. Na uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden wordt hierop aangegeven wie de werkzaamheden heeft uitgevoerd, de datum en het tijdstip van uitvoering.

5.1.2 Assortiment sanitaire benodigdheden

Conform de bijlage calculatiemodel, geeft de dienstverlener prijzen op voor de volgende artikelen:

- Handzeep;
- Papieren handdoekjes;
- Toiletpapier;
- Toiletblif reiniger (desinfectie);
- Dames hygiëne zakjes;
- Luchtverfrisser(incl. batterijen).

De te leveren artikelen voldoen aan de specificaties zoals beschreven in de bijlage productspecificatie sanitaire artikelen. Aan de, in de bijlage Calculatiemodel, opgegeven indicatieve aantallen kunnen geen rechten worden ontleent.

5.1.3 Service en onderhoud

De dienstverlener zorgt voor een gedegen serviceapparaat dat een constante levering van sanitaire benodigdheden garandeert. GVB eist een minimale leveringsbetrouwbaarheid van >97%.

6 Periodiek onderhoud

Met een frequentie van minimaal éénmaal per jaar worden er periodieke werkzaamheden uitgevoerd door de dienstverlener van perceel 2. De dienstverlener van perceel 2 zorgt er voor dat de dienstverlener van perceel 1 te allen tijde kan beschikken over een actuele, door GVB goedgekeurde, planning van werkzaamheden. Tevens houden de dienstverleners van perceel 1 en 2 frequent structureel overleg over de afstemming en voortgang van de werkzaamheden. In de managementinformatie wordt een gezamenlijk opgesteld verslag (dienstverlener perceel 1 en dienstverlener perceel 2) van de afgestemde punten opgenomen.

7 Glasbewassing en gevelonderhoud

Glasbewassing wordt uitgevoerd door de dienstverlener van perceel 2. De dienstverlener van perceel 2 zorgt er voor dat de dienstverlener van perceel 1 te allen tijde kan beschikken over een actuele, door GVB goedgekeurde, planning van werkzaamheden. Tevens houden de dienstverleners van perceel 1 en 2 frequent structureel overleg over de afstemming en voortgang van de werkzaamheden. In de managementinformatie wordt een gezamenlijk opgesteld verslag (dienstverlener perceel 1 en dienstverlener perceel 2) van de afgestemde punten opgenomen.

De dienstverlener van perceel 1 is verantwoordelijk voor het dagelijks bijhouden van verstoringen zoals omschreven in de opleverstaat.

8 Materialen, middelen, machines en milieu

8.1 Vervoer materiaal, middelen, machines

Het wordt dienstverlener alleen toegestaan om kleine materialen, welke in een gesloten rugtas (max. 20 ltr.) kunnen worden vervoerd mee te nemen in de metro en/of tram. Per medewerker wordt maximaal 1 rugzak toegestaan. In verband met de Veiligheid, zichtbaarheid en herkenbaarheid van dienstverlener, dient deze rugzak over de veiligheidsvest/-jas gedragen te worden en dient daarom uitgevoerd te zijn in dezelfde verplichte kleurenstelling en retroreflecterende strepen als het veiligheidsvest. De rugzak dient in het kader van de herkenbaarheid eveneens voorzien te zijn van het logo van zowel GVB als dienstverlener.

Daarbuiten is het de dienstverlener ten strengste verboden om materiaal, middelen en machines te transporteren met de metro (RL,OL) en/of tram (AVL). Indien GVB constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals beschreven in de SLA.

8.2 Materialen, middelen en machines

Alle gedeponeerde afvalzakken dienen te zijn voorzien van de naam de dienstverlener. Dit is in verband met vervuiling door derden en anti-terreurmaatregelen.

Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen zijn actueel en permanent digitaal beschikbaar voor GVB.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door GVB.

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke Arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.
De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

Middelen waarbij het gebruik daarvan adembescherming verplicht is, mogen nooit worden gebruikt in aanwezigheid van passagiers of andere personen die niet over adembeschermende middelen beschikken.

Het gebruik van NANO technologie is niet toegestaan.

8.3 Toelatingseisen machines

De in te zetten machines binnen het werkingsgebied van GVB voldoen aan vastgestelde eisen en criteria zoals beschreven in de diverse veiligheidsbijlagen. Daarnaast houdt de dienstverlener zich aan de volgende afspraken:

- Het is ten strengste verboden machines, materialen en middelen onbeheerd achter te laten in publiekstoegankelijke ruimten.
- Al het in te zetten materieel van de dienstverlener is voorzien van blokkeringen of remmen. Dit om onbedoelde verplaatsing naar het spoor c.q. ballastbed te voorkomen.

Het is ten strengste verboden machines, materialen en middelen onbeheerd achter te laten in publiekstoegankelijke ruimten. Indien GVB constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals beschreven in de SLA.

Om overlast bij buurtbewoners tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te voorkomen, zet de dienstverlener machines in met een geluidsproductie van maximaal 50db. Indien GVB constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals beschreven in de SLA.

8.4 Machines en elektrische veiligheid

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen". Door netspanning aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel wordt gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd.
- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. De dienstverlener zorgt ervoor dat certificaten van keuringen of inspectieverslagen actueel en digitaal beschikbaar zijn voor GVB.

Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen en wettelijke eisen zijn voor rekening van de dienstverlener.

8.5 Milieu

De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt GVB de volgende minimale eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van GVB maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar, in lekbakken, opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

9 Personeel en Organisatie

9.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat eventueel bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Alvorens een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan GVB bekend.

Indien GVB zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen na ontvangst aanmelding schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

9.2 Code verantwoordelijk marktgedrag

GVB heeft de code verantwoordelijk marktgedrag ondertekend en verwacht van de dienstverlener dat zij in het licht van de code handelt als een goed werkgever.

GVB wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de dienstverlener.

9.3 Social Return

GVB wil de beste werkgever van Amsterdam zijn. Onderdeel hiervan zijn diversiteit, inclusiviteit en duurzame inzetbaarheid. Deze visie van GVB is enerzijds gericht op de eigen medewerkers, maar anderzijds ook op mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

GVB verwacht dat dienstverlener meedenkt in deze visie en helpt bij het aandragen van concrete oplossingen. dienstverlener verbindt zich er daarom aan om vanaf het 2^e contractjaar 2% van de waarde van de loonsom te besteden aan werk(ervarings)plaatsen, inclusief eventuele verleningen.

9.3.1 Werkervaringsplaatsen

De werkervaringsplaatsen kunnen voortkomen uit twee groepen:

Intern: Eigen medewerkers GVB, bestaande uit:

- Medewerkers die in aanmerking komen voor inzet op andere werkzaamheden, omdat zij (tijdelijk) niet in staat zijn hun eigen werk uit te voeren of omdat ze een andere functie zoeken in verband met reorganisatie;
- (ex) Medewerkers Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA).

Extern: een andere mogelijkheid is het inzetten van Social Return kandidaten, die via een lokale instantie aangedragen kunnen worden. Dit betreffen personen uit een van de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re- integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn, in aansluiting op de premiekorting oudere werknemers;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden;
- Leer-/werkplekken of lonen voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);

- Leer-/werkplekken of lonen voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leer-/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

Als de genoemde wetten vervanging krijgen in nieuwe wetten, dan verwijst deze bepaling voortaan naar die nieuwe wetten.

9.3.2 *Procedure na gunning*

De precieze invulling wordt vastgelegd in nadere prestatieafspraken middels SLA (bijlage 9). Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst neemt dienstverlener contact op met Bureau Tijdelijk Werk en Transitie van GVB om de mogelijkheden van het inzetten van kandidaten vanuit GVB te verkennen. dienstverlener en GVB (Bureau Tijdelijk Werk en Transitie) dienen gedurende de looptijd van de Overeenkomst periodiek contact te hebben over de mogelijkheden van het inzetten van GVB-medewerkers bij dienstverlener.

9.3.3 *Kaders voor afrekening, verantwoording en rapportage*

In de prestatieafspraken wordt duidelijk aangegeven op welke wijze dienstverlener invulling zal geven aan de Social return verplichting (tijdspad, kosten en inzet ten behoeve van de doelgroep).

dienstverlener blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, plaatsen, opleiden en begeleiden van de doelgroep. Dit geldt ook wanneer dienstverlener de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan Onderaannemers.

De bewijslast voor het voldoen aan de Social Return verplichting ligt bij dienstverlener. Deze is daarmee te allen tijde hoofdelijk verantwoordelijk om aantoonbaar te maken dat, en op welke wijze, hij inspanningen heeft geleverd in het kader van de betreffende Social Return verplichting, overeenkomstig de gemaakte prestatieafspraken na gunning.

Bij verrekening van inspanningen voor de doelgroep met de Social Return verplichting wordt uitgegaan van de kosten die dienstverlener daadwerkelijk heeft gemaakt. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- a. Inschaling van kandidaten uit de doelgroep geschiedt conform de door GVB opgestelde 'bouwblokkentabel Social Return' (zie tabel paragraaf 9.3.4);
- b. Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut. Kosten gemaakt in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd;
- c. Begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd, zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden ten behoeve van de inzet van de kandidaat uit de doelgroep;
- d. Er kunnen nadere afspraken worden gemaakt over de verantwoording op basis van wederzijdse goedkeuring.

9.3.4 Beloning inzet Social Return

De Social Return inzet van dienstverlener in het kader van deze Opdracht zal worden gewaardeerd op basis van de Bouwblokkentabel Social Return van GVB. Deze tabel is gebaseerd op de Bouwblokkenmethode van VNG.

Doelgroep SR/soort uitkering	Vaste waarde SR (gebaseerd op FT-dienstverband)
GVB-kandidaten	€ 50.000
Participatiewet (PW)	€ 35.000
Doelgroepen banenafspraken (Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten)	€ 25.000
WW 3-16 maanden	€ 10.000
WW 6-12 maanden	€ 20.000
WW vanaf 12 maanden	€ 30.000
WIA/WAO	€ 32.500
WSW (detachering/diensten)	€ 35.000* of rekening sociaal werkbedrijf
<i>Leerling:</i>	
BBL	€ 15.000
BOL (stage)	€ 7.500
VSO/praktijkonderwijs (stage)	€ 5.000
VSO/praktijkonderwijs (stage met baan)	€ 25.000
Werkervaringsplaats	€ 7.500
Mbo 1, 2 (stage)	€ 5.000
Mbo 3, 4 en hbo (stage)	€ 2.500
<i>Bijzondere groepen:</i>	
Jongeren zonder startkwalificaties	€ 22.500
Ex-gedetineerden	€ 22.500
Nuggers	€ 22.500
<i>Bonussen:</i>	

Doelgroep SR/soort uitkering	Vaste waarde SR (gebaseerd op FT-dienstverband)
Vast dienstverband	€ 10.000
Werklozen > 50 jaar	€ 5.000
Statushouders	€ 5.000

Bijzonderheden hierbij zijn:

- a. Bij de inzet van GVB-kandidaten kan GVB dienstverlener ondersteunen met:
 - Gratis detachering/proefplaatsing van minimaal 3 maanden
 - Extra begeleiding, evt. begeleiding on the job
- b. Terugkeergarantie bieden voor de medewerker voor een bepaalde termijn.
- c. Bij de inzet van GVB-kandidaten wordt fulltime zoals omschreven in de cao van de leverancier (ook bij proefplaatsingen) aangehouden.
- d. Wanneer dienstverlener eigen medewerkers GVB een werkplek heeft geboden, dan mogen ook de contacturen met GVB over deze medewerker(s) en de eventuele opleidingskosten (tegen werkelijke kosten) voor bij- en/of omscholing worden meegenomen voor de invulling van de Social Return verplichting.

9.4 Pilot inzet SROI

GVB heeft op dit moment een samenwerking met een derde partij, gericht op dagbesteding. Deze samenwerking houdt in dat GVB op dit moment een deel van de werkzaamheden laat uitvoeren door medewerkers van deze partij.

De werkzaamheden betreffen het legen van de afvalbakken en het verwijderen van losse vervuiling (zoals propjes, blikjes, enzovoorts) en worden op werkdagen (maandag t/m vrijdag) door deze organisatie alleen uitgevoerd op de:

- Oostlijn ondergronds
- Oostlijn bovengronds

Voor de weekenden en feestdagen vallen deze werkzaamheden onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener.

Het geheel vegen van de vloeren blijft volledig, voor alle dagen van de week, de verantwoordelijkheid van de dienstverlener.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat hij de planning van werkzaamheden coördineert en de planning afstemt met de betreffende partij om te voorkomen dat de uitvoerende medewerkers elkaar hinderen.

De ruimten waar deze splitsing in werkzaamheden van toepassing is zijn zichtbaar gemaakt in de ruimtestaat en hebben een unieke oplevercode die eindigt op een "A".

Indien de pilot een succes is vindt deze splitsing van werkzaamheden mogelijk in de toekomst ook plaats op de overige lijnen.

9.5 Legitimatie

Iedere medewerker van de dienstverlener die werkzaamheden op de stations van GVB uitvoert is verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge met naam en pasfoto zichtbaar te dragen.

Bij het niet dragen van de badge is GVB gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de stations te ontzeggen.

9.6 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door GVB goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief veiligheidsschoenen en eventueel andere vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van caps en geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor werk gerelateerde en noodzakelijke doeleinden.

Daarnaast zijn de medewerkers van de dienstverlener verplicht om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden veiligheidskleding te dragen in de vorm van een jas of hesje. Deze kleding bestaat uit fluoriderend basismateriaal met retroreflecterende zilvergrijze banden.

De dienstverlener is verplicht de veiligheidskleding te bedrukken met het logo van GVB en het logo en de naam van de dienstverlener. GVB levert ten behoeve van het bedrukken van de veiligheidskleding het logo van GVB aan. Het logo van de dienstverlener is qua grootte gelijk of kleiner dan het logo van GVB.

De kleur van het basismateriaal van de veiligheidskleding is als volgt:

- uitvoerende medewerkers (oranje)
- VeiligheidsPersoon Metro (geel)

Bij het niet dragen van bedrijfskleding, veiligheidsschoenen en/of andere vereiste beschermingsmiddelen is GVB gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de stations te ontzeggen.

9.7 Bereikbaarheid

Iedere, voor GVB werkende, medewerker van de dienstverlener is vanuit persoonlijke veiligheid telefonisch bereikbaar. De dienstverlener is derhalve verplicht voor eigen kosten haar medewerkers te voorzien van een mobiele telefoon. De dienstverlener draagt er zorg voor dat GVB altijd is voorzien van een actuele telefoonlijst van de leidinggevende medewerkers.

Daarnaast wordt de dienstverlener verzocht één mobiele telefoonnummer in te richten als zijnde het centrale aanspreekpunt, voor eenvoudige bereikbaarheid gedurende een dienst voor GVB. De kosten om deze bereikbaarheid te faciliteren zijn voor rekening van de dienstverlener.

9.8 Opleidingseisen medewerkers

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in.

Uitvoerende medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord (Taalniveau B1).

Indien medewerkers vanuit de overnameplicht (artikel 38) niet aan dit niveau voldoen zorgt de dienstverlener ervoor dat binnen zes maanden na ingangsdatum contract aan deze eis wordt voldaan.

Uit hoofde van veiligheid zijn uitvoerende medewerkers VCA-basis gecertificeerd. Leidinggevend medewerkers zijn VCA-vol gecertificeerd.

Alle uitvoerende medewerkers worden, voordat zij te werk worden gesteld op de stations geïnformeerd over alle huis- en veiligheidsregels van GVB.

9.9 Toezicht

De dienstverlener zorg er voor dat de uitvoerende werkzaamheden op de stations onder dagelijkse directe leiding staan van gekwalificeerde leidinggevendenden. Dit betekent dat zij minimaal aan onderstaande criteria voldoen:

Indirect leidinggevendenden:

- HBO opleiding FD of een vergelijkbare opleiding;
- beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift;
- minimaal 3 jaar ervaring in vergelijkbare functie;
- uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden in woord en geschrift;
- resultaatgericht, daadkrachtig en initiatief rijk;
- klantgerichte en dienstverlenende instelling;
- beschikken over coachende vaardigheden en een echte motivator.

Direct leidinggevendenden:

- MBO werk- en denkniveau;
- minimaal 1 jaar ervaring in vergelijkbare functie;
- in het bezit te zijn van het SVS-diploma Basisopleiding Perron- en Stations reiniging of gelijkwaardig;
- in het bezit te zijn van het SVS-diploma Leidinggevende of gelijkwaardig;
- in het bezit te zijn van het SVS-diploma DKS;
- beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift Taalniveau B2);
- uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden;
- beschikt over coachende vaardigheden en is een echte motivator.

9.10 Jeugd

Het inzetten van jeugdige medewerkers (zie specificatie schoonmaak CAO) voor het uitvoeren van welke activiteit dan ook, is niet toegestaan.

9.11 Schade

Schade, in welke vorm dan ook, ten gevolge van onzorgvuldig handelen, onjuist gebruik van materialen, middelen en machines of het niet houden aan genoemde voorschriften, regels en gedragingen, wordt op de dienstverlener verhaald.

De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan GVB.

10 Communicatie

10.1 Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener

De communicatie tussen opdrachtgever en dienstverlener vindt plaats conform hetgeen is opgenomen in de SLA.

10.2 Managementinformatie

De dienstverlener levert managementinformatie aan conform hetgeen is opgenomen in de SLA.

10.3 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Hiertoe wordt één vast telefoonnummer beschikbaar gesteld. Na een melding van GVB is de dienstverlener binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Indien hieraan niet wordt voldaan, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals beschreven in de SLA.

Bij aanvang- en na beëindiging van de werkzaamheden melden de medewerkers van de dienstverlener zich af bij de operator van de Centrale Afstand Bediening (CAB).

10.4 Station informatieboek

De dienstverlener voorziet ieder station van een station informatieboek. Het station informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie per station en bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en GVB;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- werkschema's en planningen;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de stations van GVB worden toegepast;
- urenregistratielijsten.

Het station informatieboek is tevens digitaal beschikbaar in het GRIP systeem van GVB.